



Servicequalität aus der Sicht des Gastes  
 Einladung zum Workshop  
 Berlin, 15.02.2016



Schulung für Mitarbeiter mit Gästekontakt  
**Servicequalität aus der Sicht des Gastes,  
 am 15.02.2016 in Berlin**

**Zielsetzung** ist, die Servicequalität aus der Sicht des Gastes zu verstehen und gastorientiert zu handeln. Was erwartet heutzutage ein Gast bezüglich der Servicequalität von uns? Wie sieht der Gast unseren Service? An was und wie sollten wir denken, um diese Bedürfnisse und Erwartungen zu überbieten? Beispiele, Übungen und Aufgaben vertiefen die besprochenen Inhalte.

**Inhalte der Weiterbildung mit Übungen:**

1. Wann ist unser Gast zufrieden? > Übung
2. Gästeerwartungen bei Beschwerden > Übung
3. Servicequalität aus der Sicht des Hotelgastes > Übung
4. Servicequalität aus der Sicht des Restaurantgastes > Übung
5. TÜV geprüfte Checklisten für den Empfang & Service
6. ABC Fehleranalyse Service > Übung

**Weitere Informationen:**

Tagungsort:	Hotel Ibis Berlin Airport Tegel, Alt-Reinickendorf 4-5, 13407 Berlin, Tel.: 030 498830, gratis Parken im Hotel
Termin & Zeiten:	Montag, den 15.02.2016, von 09:00-17:00
Teilnehmerzahl:	8-12 Fach- & Führungskräfte aus Hotels/Restaurants
Investition pro TN:	Netto € 195 DEHOGA Mitglieder, zzgl. MWST Netto € 295 für Nichtmitglieder, zzgl. MWST
Leistungen:	Der Preis beinhaltet die Seminarunterlagen, Arbeitsblätter / Checklisten, Tests, Übungen, Teilnahmezertifikat, Seminartechnik, Tagungsgetränke, Kaffeepausen und Snacks

**Fax-Anmeldung: bis zum 07.02.2016 bei Hotqua 030-40107715**

Teilnehmer/ -in		Rechnungsanschrift / Ansprechpartner
Name:	Vorname:	
Name:	Vorname:	
Name:	Vorname:	
BVMW / DEHOGA Mitglied	Ja __	Nein __

Dieses Thema eignet sich auch als WEBINAR und In House Schulung

Qualitätstests  
 Qualitätstraining  
 Qualitätsstandards  
 Qualitätsmanagement  
 Servicequalitätsbarometer

Frank Höchsmann, Hotqua  
 Speerweg 11, D-13465 Berlin,  
 Tel: 030-401077-22; Fax: -55  
[info@hotqua.de](mailto:info@hotqua.de) / [www.hotqua.de](http://www.hotqua.de)

½-Tagskurse  
 1-Tageskurse  
 Wochenendkurse  
 Interaktive Online Kurse  
 Innerbetriebliche Schulung